

レファレンス・サービスの発展と その将来についての一考察

渡 邊 雄 一

〔抄録〕

近年の情報環境の変化，そして生涯学習の高まりをうけてレファレンス・サービスもそのサービス内容の高度化，多様化が求められている。近代図書館の成立以来，レファレンス・サービスは図書館を取り巻く環境の変化に合わせて発展してきたといえる。では，そうしたサービスはどのような環境のもとに誕生し，社会の如何なる要求を受けて発展してきたのであろうか。

したがって，本稿では，特にレファレンス・サービス誕生の社会的背景，そして我が国において最初に組織的活動が見られた大正期の活動を中心にその歴史的経過を考察し，現在，そして将来にまで脈々と続く利用者への人的援助の本質を探究するものである。

キーワード：レファレンス・サービス，人的援助，公共図書館

1. はじめに

生涯学習体系への移行が教育改革の最も基本的な原理として打ち出されるようになり，各種教育施設，文化施設においても，人々の生涯学習を援助するサービスが重視されるようになった。図書館においても学習者の図書館利用を援助する業務としてレファレンス・サービスが注目を集め，その現状と将来についての様々な議論が起こっている。

ところで，レファレンス・サービスとは，貸出サービスと共に近代図書館を特徴づけるサービス様式の一つである。近代図書館成立以前，図書館とは資料を保存するための場所であり，決して単に図書館を利用するための場所ではなかった。したがって，そこに居る図書館員もただ単なる図書の番人に過ぎなかった。そこでは偶然，そして折に触れて行われる個人的な利用者援助はあったが，組織的に計画立てて行う人的援助は存在しなかった。組織的な人的援助の

必要性が提唱されるのは、近代資本主義の確立と共に市民社会が形成され、そのような時代的背景から起こった諸活動の内の一つとして公共図書館が成立して後の事である。したがって、本稿においては、図書館員による人的援助が近代図書館成立以後、如何なる発展をしたのか、今日なお時代的変遷の中で一貫して見られる利用者援助の本質的特質を考察するものである。

2. レファレンス・サービスとは

レファレンス・サービスは、これまで実に多くの人たちによって様々な定義がされてきた。その概念規定に若干の相違があるものの、その中心的概念は、何らかの情報を求めている図書館利用者に対して図書館を効果的に利用できるように図書館員が援助することを示す。

レファレンス・サービスについて最初の提言をおこなったのはグリーン (S. S. Green) である。彼はこの業務に対して「aid to readers」(人的援助) という言葉を用いた。⁽¹⁾その後、「reference work」「reference service」「reference and information service」ないしは「information service」と表現が変わってきた。我が国では、明治末期以来「参考事業」「参考事項」「指導＝レフェレンス」「参考業務」「参考法」など様々な訳語が用いられてきた。とりわけ大正期から第二次世界大戦後まで引き続いて広く用いられたのは「参考事務」であった。この他、現在では「レファレンス・サービス」をはじめ、「レファレンス・ワーク」「参考業務」「参考調査」という用語などが比較的多く用いられている。さらに今日では「情報サービス」とも呼ばれるようになってきている。⁽²⁾

また、「レファレンス・サービス」と「レファレンス・ワーク」を明確に区別する考え方もある。ローススティーン(Samuel Rothstein)は、「レファレンス・ワークの本質的特徴は情報を求めている個々の利用者に対して図書館員の提供する人的援助」であり、レファレンス・サービスを定義する場合には、レファレンス・ワークについての上述の定義にとどまっていなければならないとした。そして、「レファレンス・サービス」とは、「情報を求める個々の読者に対して図書館員が人的援助を与えるだけでなく、そういった援助が図書館の責任においてなされなければならないことをはっきりと認識し、そのための特別な組織をも設けることである」とする。⁽³⁾

このようにレファレンス・サービスの発展と共に呼称もその業務に合ったものに変化してきている。そして、それぞれの用語の意味に若干の違いがあるだけでなく、全くそれらを別物であるとみる考えが存在するのは、レファレンス・サービスがすぐれて実務的性格の強い図書館サービスの故である。例えば、大学図書館でそれを参考調査あるいは情報サービスと呼んでいるからといって、学校図書館で同じ呼称を用いて違和感がないかといえそうでもない。学校図書館では、そのサービス実態から見て利用指導と呼んだ方がふさわしい。つまり、利用者を援助するという本質において何ら変わりはないが、業務内容が歴史的発展や館種により変化したために呼称も変わってきたのである。したがって、本稿では図書館員による利用者を援助す

る業務を特に峻別はせず、基本的には「レファレンス・サービス」の用語を用いることにする。

3. アメリカにおけるレファレンス・サービスの誕生

3.1. レファレンス・サービスの起源

レファレンス・サービスの起源はいつ頃からであろうか。

レファレンス・サービスの基本的要素、つまり利用者への図書館員による援助という概念は極めて単純なものであるから、図書館の成立と共に何らかの形で行われてきたのであろう。よって、図書館員が利用者に折に触れて行う人的援助については、その起源を知ることは不可能であるといえる。ただし、現在行われているレファレンス・サービスと図書館が誕生した頃のそれとでは質的に大きな違いがある。したがって、両者を同一のものと見るか、それとも異質のものと見るかでレファレンス・サービスの起源に対する答えもまた変化してくると言えよう。

この問題に関して、ビショップ(W. W. Bishop)も次のように述べる。⁽⁴⁾「レファレンス・ライブラリアンはこれまでも常に存在していた。ただ分業の結果、彼が一つの名称を与えられたのがごく最近のことであつたにすぎない。」このようにビショップは個人的、偶然的、非組織的に折に触れて与えられてきた人的援助と図書館の一定の歴史的発展段階において出現してきたといえる計画的、組織的なレファレンス・サービスを同一視し、両者の質的差異については問題にしていない。これに対して、ローススティーンは違う見解を示している。先述した如く、彼はレファレンス・ワークとレファレンス・サービスという二つの用語を使い、前者については情報を求めている個々の利用者に対して、図書館員によって与えられる個人的援助であり、後者はその上さらにそのような仕事に対する責任とその目的を達成するための特定の組織とについて図書館側における明確な認識を包含するものとし、⁽⁵⁾明確に両者を峻別する。彼はレファレンス・サービスを次のように規定する。

- (1) 情報を求める個々の利用者に対して、図書館員が人的援助を提供すること。
- (2) このような援助が教育的な機関としての図書館の責務を遂行するのに不可欠な手段であることを図書館が認識し、そのような援助を提供する確固たる責任をもつこと。
- (3) こうした援助を提供するために、レファレンス・ワークの技術を特別に身につけた人びとから構成される特定の運営組織単位が存在すること。

彼の言葉を借りれば、人的援助の例は図書館史のごく初期の段階から見いだせるものであり、こうした事例を積み重ねてレファレンス・サービスの起源であるとするのは無意味であり、親切な行為や折に触れて行われる人的援助はそれだけではレファレンス・サービスと呼ぶことは出来ない。こうした援助が図書館の基本的機能として認識され、計画的な援助に変わったとき

初めてそれがレファレンス・サービスと呼べるものになると強調する。確かにロースステーンの主張するように、折に触れて行われる人的援助と図書館の基本的機能として認識する組織的なレファレンス・サービスは峻別されなければならない。そして、この質的变化はただ偶然に起こったわけではない。そこには社会の図書館に対する要望の変化、そして何よりも図書館自体の発展によるところが大きい。では、何故図書館に組織的、計画的に利用者を援助する業務が求められ、そして実施されねばならなかったのであろうか。

最初に図書館員による組織的な人的援助の必要性を提言したのは、当時ウスター公共図書館長であったグリーンであった。彼は1876年のフィラデルフィア図書館員会議において「図書館員と利用者との間の人的諸関係」という論文を発表し、⁽⁶⁾ 従来に見られなかった新しい奉仕活動として、図書館員は利用者との人的な接触を通じて、利用者が蔵書の中から適切な図書を選び読書嗜好を高めるように援助する必要があることを主張した。彼の提案には一部の反対があったものの大方の賛同を得られたようである。ちなみに、この1876年は図書館史において画期的な年となった。フィラデルフィア図書館員会議の開催、アメリカ図書館協会 (American Library Association) の成立、そして機関誌『American Library Journal』(翌年9月『Library Journal』と改称) が創刊されたのもこの年であった。また『アメリカ合衆国の公共図書館』(Public Libraries in the United States of America; their history, condition, and management, Special report) という報告書が合衆国教育局より発行され、デューイ (Melvil Dewey) の十進分類法や Cutter (C. A. Cutter) の辞書体目録編成規則が発表されたのもこの年である。アメリカ最初の本格的な無償公共図書館であるボストン公共図書館が1852年に設立されており、いわばこの時期は保存重視のそれまでの図書館から利用を重視する教育的な機関としての近代図書館への幕開けであったといえる。次に近代図書館の生まれた背景について考察する。

3.2. レファレンス・サービス前史

レファレンス・サービスは19世紀後半のアメリカにおいて生誕し、図書館サービスの一様式として、アメリカにおいて最も典型的に発達したものであった。そして、アメリカにおける公共図書館は、19世紀の中頃にニューイングランド地方を中心に形成され発達してきた。

ところで、レファレンス・サービス発生の前提となった19世紀のアメリカ社会は如何なるものだったのだろうか。中林隆明はアメリカ公共図書館設立の要因を「ある意味で、移民など新市民激増によるそれまでの安定した社会の崩壊、あるいは質の低下を恐れた市民上層部の本能的防御策とも理解」できるとする。⁽⁷⁾ そしてマサチューセッツ州の文盲率と移民の増加について、公共図書館設立との密接な関係を次のように指摘している。⁽⁸⁾ マサチューセッツ州にはボストン公共図書館、そしてグリーンが館長を務めていたウスター公共図書館が存在しており、また全米で最も早く就学義務が立法化されるなど全米随一の教育州であった。1880年のマサチューセッツ州の文盲率をみると、10才以上で文字の読めない者が5.3パーセント (全米平均13.4パーセント)、

書けない者6.5パーセント (同17.0パーセント), 21才以上の白人で書けない者7.8パーセント (同9.4パーセント) と比率は低い。しかし, 州人口165万人のうち42万人と, 25パーセントを占める外国移民で読み書き能力 (リテラシー) を欠く者が, 実に22パーセントを占める。この42万人の移民のうち, 23万人強, 約56パーセントがアイルランド移民で, うち30パーセント近くが, 英語の読み書き能力を欠いていた。かかる移民の同化政策の中で教育の果たす役割は大きい。この頃から学校教育, それも公立学校の設置による無償強制教育制度の普及が始まったのもこのような社会状況による。同時に無償の公立図書館設置運動がこれに付随する形で起こったのも十分理解できるのである。まさに学校教育を補完し公教育制度を完成させるものとして公共図書館が設立されたわけであり, 図書館の新しい役割として, 利用者を援助する機能が求められたのも当然の成り行きであったといえる。

3.3. レファレンス・サービスの展開

先述した如く, 最初に組織的な人的援助の必要性を主張したのはグリーンである。では, 個人的接触を通じて利用者に対して援助を提供しようという場合, 彼はその援助の内容をどのように考えていたのであろうか。グリーンは通俗図書館の利用者が多量の援助を必要としていることに言及し, 利用者の要求とこれに対する援助を具体的事例で説明する。こうした事例を検討してグリーンの利用者に対する援助の内容を増田稔は要約し, 以下のようにまとめる。⁽⁹⁾

第一に, グリーンの人的援助の内容は, 利用者に目録の所在を示してその検索をうながしたり, 特定主題の図書の所在を指示することだけではない。図書館員が, 利用者の求める情報が含まれている図書を自ら選び出し, その図書を利用者に提供するということを人的援助の主たる内容と考えている。

第二に, 辞典や百科事典の利用方法を指導することによって, 質問に対する回答を自ら見つけ出すことができるように仕向け, また索引や内容目次を使用することによって, 必要な記事を探し出す方向を教えるということを, 人的援助の重要な柱と考えている。

第三に, 利用者の求めに応じて, 図書リストを作成したり, 読書の順序・段階を指示する読書コースについて利用者の相談に応ずることを, 人的援助の内容として考えている。

グリーンは利用者に対する援助を何のために行おうとしていたのだろうか。ロースステーションによれば①小説ばかり読む性癖を改めさせるため, ②図書館が有益な施設であることを市民に認識させ財源を確保するためとする。グリーンは明らかに図書館を利用し, かつ財政的支持をしている人々の間で図書館の評判が高まることを期待し, 次のような現実的利益を示す。⁽¹⁰⁾

図書館員が利用者と自由に交渉すればするほど, また提供する援助の量が増えれば増えるほ

ど図書館が有益な施設であるという市民の確信は一層強まり、そして図書を購入し職員をもつと増やすための財源を一層多く、また一層進んで提供するようになるのである。

その後、人的援助は次第にアメリカ図書館界に浸透していった。当初その業務は、利用者援助 (Aid to readers, Assistance to readers) という名称で呼ばれていたが、レファレンス・ワーク (Reference work) という新しい用語が創出され、次第にそれに変わっていった。レファレンス・ワークという用語を用いて最初にその概念規定を試みたのがチャイルド (W.B.Child) である。チャイルドは1891年の『Library journal』においてレファレンス・ワークについて次のように述べる⁽¹¹⁾。

レファレンス・ワークということは図書館員が利用者のために、こみ入った目録に慣れるようにしたり、その質問に答えたりする援助を意味している。要するに、図書館員が管理している図書館の資料を利用者が使いこなせるように手助けすることである。

このチャイルドによる定義は、コロンビア大学におけるレファレンス・ワークの実際を反映したものである。ここには利用者に対して複雑な目録に慣れてもらうために援助を行うという当時の大学図書館に支配的であった考え方が反映する。

また、当時のレファレンス・ワークに対する考え方に最も強い影響を与えたのは、ビショップである。彼は「何かの研究を助けるために図書館員によってなされるサービス」がレファレンス・ワークであるといい、「それは研究そのものではない」と付け加えている⁽¹²⁾。

その後1920年代から40年代まではレファレンス・ワークが名実ともに図書館サービスとして定着していく。

1940年代になると、レファレンス・サービスという用語がレファレンス・ワークよりも広く使われるようになる。先に触れたように、ローススティーンは従来曖昧に使われ、混同されてきたレファレンス・ワークとレファレンス・サービスという二つの言葉を意図的に区別し、それぞれの概念規定を試みている。そして、1960年代以降はコンピュータ技術、通信技術等の技術革新の影響を受け、情報検索サービスの導入などサービスの高度化、多様化が図られる。

4. 我が国におけるレファレンス・サービスの発展

4.1. レファレンス・サービスの紹介

我が国のレファレンス・サービスの活動は、その実践に先立って、まず外国の事例の紹介から始まった。そして、現在のところレファレンス・サービスを最初に紹介した人物は当時在米国留学生監督であった目賀田種太郎であるとされている。彼は1876 (明治9) 年、『監督雑報』第十二号に「書籍館ノ事」と題する論文を載せ、アメリカの図書館事情について報告する。そ

の中で目賀田はアメリカの図書館数、蔵書数をはじめ『書籍館雑誌』つまり、『library journal』のこと、1876年に開催されたフィラデルフィア図書館員会議のことなどについて述べる。ゲーンの提言した人的援助についても「書籍館長集会」で「如何なる看者の要求に応ずべきや」という議題が取り上げられたと報告される。この論文では彼はケンブリッジ、ハーバード大学図書館の説明を行い、「書籍館ニ於テ特ニ便利ナルモノハ」として次のように人的援助を紹介する。⁽¹³⁾

特ニ便利ナルモノハ諸疑ノ質問ニ答フルノ方法ナリ。例ヘバ茲ニ人アリテ或事ヲ質問セント欲セバ、之ヲ質問書ニ記シテ館中ニ掲グベシ、而シテ館中ノ諸人其答ヲ為サント欲スル者アレバ、之ニ其答弁ヲ記入ス、又質問者ハ其姓名ヲ記シ、或ハ預メ書籍館ニ取り置キタル姓名ニ対スル番号ヲ記スルガ故ニ、其姓名又ハ番号ニ由リテ書籍館ニ紹介シ、或ハ直ニ其答弁者ニ紹介スルノ便宜ヲ与フル事有ルガ如シ。

北原圀彦はこの目賀田の紹介について、ここに紹介されているのは当時ウィンザー (Justin Winsor) がハーバード大学図書館で行っていたサービス様式であろうとし、彼がハーバード大学図書館の紹介を単なる建物等の紹介に終わらせなかったという点で大いに注目できるとする。⁽¹⁴⁾しかし、目賀田の報告が大きな啓蒙的価値を有するものだったのにもかかわらず、図書館運営上には何ら効果を上げることができなかった。これは当時の我が国の図書館界に近代的図書館と呼ばれるにふさわしい図書館が無かったこと、そしてここに紹介されているようなサービス様式を実施できるような図書館、そして図書館員がいなかったからである。

ところで、我が国の図書館界にレファレンス・サービスの内容を紹介する論文や記事は明治期において散見されるが、大正期に入ると、はじめてレファレンスという用語を紹介し、その概念規定を試みたものが登場する。早稲田大学図書館員毛利宮彦は米国の図書館学校における約一年間の留学を終え帰国し、大正5 (1916) 年10月、山形市で開かれた第十回全国図書館大会において講演を行った。『図書館雑誌』第29号 (大正6年) に掲載の「個人と公衆図書館」というのが、その時の講演であり、これが我が国において初めてレファレンスという用語を用いその定義を試みたものであるとされている。その時、彼は次のように述べる。⁽¹⁵⁾

レファレンス・ワークというのは、こういう種類の本をみたいがどういうものをみればいいだろうとか、こういう事実を調べたいがどういう本をみればいいだろうとか、というような様々の質問に応じて、館員がそれぞれ適当と思われる図書を提供し、またそれについて指導するのである。但しここで忘れてならないのは、このレファレンスライブラリアンはあくまで読者に対して従属的、補助的であらねばならぬということである。

こうした考え方は、彼の留学中の経験・見聞によるものであり、また講演の冒頭で「アメリカのセントルイス公衆図書館長のポストキック氏」の説をもとに講演を行ったことが述べられる。

4.2. 日比谷図書館におけるレファレンス・サービス

明治期、我が国に紹介されたレファレンス・サービスは、大正期に入ると理論的な解明が試みられ、実践が行われるようになる。しかし、このような業務を実施する図書館というのは全国的にみて、ごく限られた一部の図書館であった。

大正期の公立図書館の特徴は「良書」を提供して国民を「善導」する国民教化の思想に囚われる傾向があったことである。しかし、そうではあっても大正デモクラシー運動に学び、支えられ、あるいはアメリカの図書館思想や自由教育に学んで利用者の要求に誠実に応えるよう様々な努力を重ねて発展した優れた図書館も存在していた。大正期にレファレンス・サービスを行っていた図書館としてしられるものに日比谷図書館、京都府立図書館、岡山県立図書館、帝国図書館、市立名古屋図書館、大阪市立図書館などがある。この中で、日比谷図書館は、全国的に見て、際立って優れた活動をしていた図書館といえる。本稿では、我が国のレファレンス・サービス草創期の代表的な活動として日比谷図書館を取り上げ考察する。

日比谷図書館が開館したのは1908（明治41）年11月である。実はその4年前、1904（明治37）年に東京市立図書館設立の市会決議がなされていたのだが、ちょうどこの年に日露戦争が勃発したため、1907（明治40）年に建設工事着手、翌1908年に開館と当初の予定より少し開館が遅れている。閲覧料は特別閲覧が四銭、普通閲覧が二銭となっていた。児童室と新聞雑誌の閲覧料については、当初は共に一銭を徴収していたが、後の改正により無料になった。館外帯出は1910（明治43）年から開始されたが、有効期間一年間の帯出券が四円、五ヶ月の帯出券が二円、二ヶ月の帯出券が一円となっていた。このような閲覧料、帯出料の徴収にもかかわらず活発な利用が開館より続いたようである。開館から二ヶ月を経過した新聞に「日比谷図書館は平日も満員つづきで、土曜、日曜ともなると1000人を遙に超える閲覧者が殺到して、入場できない者も多い」という記事も見られる。⁽¹⁶⁾

4.2.1. 今澤慈海の業績

1915（大正4）年、東京市では「日比谷図書館ニ館頭ヲ置キ、其他ノ図書館ニ主任ヲ置キ、学校内図書館ニ監事ヲ置ク」という新しい職制により、日比谷図書館を中央図書館とする新しい図書館体制が確立した。そして、東京市立日比谷図書館館頭には日比谷図書館長であった今澤慈海⁽¹⁷⁾が就任した。今澤は我が国における最も偉大な図書館界の啓蒙家であり、新しい図書館サービス様式の導入にも積極的に努めた人である。彼は1907（明治40）年3月に東京帝国大学哲学倫理学科を卒業し、その年より日比谷図書館の開設準備要員として採用されている。彼は最初にはゴルドン夫人斡旋収集にかかわる日英文庫図書の整理を担当していたが、日比谷図書

館の開館後は図書の収集に、また児童の閲覧にかかわる業務にも深く関与して、就職七年目という短い経験にもかかわらず日比谷図書館長に⁽¹⁸⁾抜擢されている。

それまで各々の市立図書館が独立した形で図書館運営をしていたが、この1915年の職制により「館頭ハ市長ノ命ヲ受ケ、各図書館ノ館務ヲ掌握シ、所属職員ヲ監督スル。主任ハ館頭ノ命ヲ受ケ所属事務ヲ処理シ、監事ハ館頭ヲ補佐シテ所属図書館ノ事務ヲ監督スル」という一体的運営組織が実現したのである。こうして、今澤館頭の指揮のもと東京市立図書館は最盛期を迎えることとなる。

統一組織の確立によって、日比谷図書館は他の市立図書館の上に立つ中央図書館となってセンター的機能を果たすとともに参考図書館的奉仕機能の充実がはかられた。1915年頃には図書調査係が設けられ、レファレンス・サービスへの本格的な取組みが開始されている。また、今澤が館頭に就任してまず手がけたサービスに「同盟貸付」と「図書問合用箋」がある。⁽¹⁹⁾同盟貸付とは、東京市立図書館の中での相互貸借制度であり、我が国で初めて行われたインターライブラリー・ローン・サービスといえる。これは、統一の運営の実現により図書の収集についても分担収集が行われ、市立図書館の総合目録が作成されていたことによる。つまり、分担収集によって、ある館だけに所蔵されている図書が利用者の請求によって他の図書館にむけて転送することが可能になり、総合目録によって閲覧者の求める図書がどの図書館が所蔵しているかを検索し、身近な図書館において利用することが可能になったのである。例えば、日比谷にはあるが深川、一橋などの他の各館にはない図書を利用者の請求に応じて日比谷図書館から各館に向けて⁽²⁰⁾配送することが可能となっている。

図書問合用箋とは、「閲覧者ヲシテ予メ或研究事項ニ関スル参考書ノ有無及帶出ノ能不能ヲ問合サシメ、之ニ対シ図書館ヨリノ確報ヲ待チテ登館セシムルノ便法」である。遠来の利用者にとできる限り無駄足を踏ませないようにとの配慮から設けられたものである。⁽²¹⁾

1920(大正9)年5月、今澤は京城で行われた第十五回全国図書館大会における講演「公共図書館の使命と其達成」の中で「公共図書館が、人生の生涯的教育なる大使命を達成する上に必要なる手段」として12項目をあげ、それぞれに説明を付した。そして、その第7項目として「図書の案内、参考調査の指導を為すこと」をあげている。その論拠として次の2点を示している。⁽²²⁾

- (1) 図書館教育が単に図書を通じての教育なりとの常見を破し、図書館に於ても事情の許す限り、個人的に公衆に接触して其研究調査を指導せざるべからざること。
- (2) 出来得る丈け図書利用の労力と時間とを経済的に使用せしめんとする努力。これなり。

また、今澤のレファレンス・サービス論はさまざまな紙面に記述されているが、最も代表的なものは、「参考図書の使用法及び図書館に於ける参考事務」と題する論文において記述されて

いるものである。その中で彼は次のように概念規定している。⁽²³⁾

図書館における参考事務とは、閲覧人の希望に応じて所要の図書を搜索提供し、彼の研究調査に助力を与えることで、これは公共図書館における教育事業の主要部分をなすものである。

こうしたレファレンス・サービス理論の中には、図書館はただ単に図書が保存されている場ではなく、教育機関として人々の学習要求に応えなければならないという彼の図書館に対する思想が反映されている。注目すべきは今日で言うところの生涯学習を援助するサービスということがすでに大正期に論ぜられていることである。先に触れた1920年5月の京城で行われた第十五回全国図書館大会における講演の中で、教育機関としての図書館の在り方を論じている。まず、「人生は無窮、人格活動は生涯的なを以て、之が進展の手段方法たる広義の教育修養も亦生涯的ならざるべからず」とし、「之が教育は出来得る限り自発能動的ならざるべからず」とある。そして、その自発的な学習による生涯学習を援助する機関としての公共図書館の使命については、以下の⁽²⁴⁾ように記している。

而して如上の任務は、其性質上、到底学校教育のみの堪ふる能はず。公共図書館との協力によりて漸く達成せられ得る所のものなり。要之教育は終生の事業にして、六年乃至十八年の学校教育は、僅に之残る一生に対する教育の発程準備たるのみ。特定の個人を通じて授けらるる学校教育は学習時期に制限あるを以て、学校を去り教師に遠りたる後に於ける人生の生涯的教育は主として図書によらざるべからず。(略) 其教育は公共図書館の設備と普及によりて継続せられ、茲に公共図書館は公衆の中学又は大学となるなり。

今澤の考えていた図書館の使命と現在のそれとは基本的には同じであるといえる。ただ今日の図書館は科学技術、特にコンピュータ技術の進歩により可能となるサービスの内容が質・量共に飛躍的に増大したこと、そして社会状況の変化から生じた生涯学習の高まりを受けて、人々の図書館に対する要求が多様化、高度化しているという違いがあるだけである。日比谷図書館では当時としては先進的な優れた理論を基に実践が行われていたのである。

日比谷図書館における調査係について、1923(大正12年)の関東大震災の直後にはその特殊な事情の下、特に活発に活動したことが記録されている。小谷誠一は「日比谷図書館に於ける参考事務」の中で、調査係の業務内容について「一、参考図書の調査 二、閲覧者の案内 三、東京市立図書館閲覧統計に関する件 四、講演会展覧会に関する件 五、貸出文庫に関する件 六、来館者の応接 七、出納係及帯出係補助」と7つの業務を記している。⁽²⁵⁾そして、今澤も日比谷図書館でなされていた活動について具体的な例をあげている。⁽²⁶⁾

- (一) 日比谷図書館に於いては、昨夏震災後直に門前に大揭示場を作り、職業殊に小資本開業及び就職に関する図書を掲示したが、通りかかりの人で熱心にこれを写し取る人が随分沢山あった。
- (二) 又諸官庁が焼け記録が焼失したので、自分の所で出した統計書を写させてくれと云う注文があったので臨機に特別調査室を設け、各種年鑑、統計書、人名録、都市の商人名簿等を備付け特別調査者の利便を図った。これ等は異常時の例であるが、
- (三) 平常の例を挙げると、のみとり粉の製造法を知りたいと云って来たものには沖田秀秋著の『薬用植物製造学』中の除虫菊のところを見せ、大戦後の世界各国の国旗を知りたいと云って来た者にはハームスウォース万有百科事彙を見せ、世界の言語別人口を知りたいと云って来た者には毎日年鑑・ホイッテーカーを見せ、七夕祭に関することが知りたいと云って来たものには『日本百科辞典』巻六、『広文庫』第十二冊、東京年中行事、日本歳時史京都の部を見せ、東京市内及び郡部の履物商の住所を知りたいと云って来た者には職業別電話名簿を見せ夫々大なる満足を与え得た。(以下略)

以上、日比谷図書館を中心に大正期におけるレファレンス・サービスの発展について考察した。いずれにせよ、明治期にその萌芽を見たレファレンス・サービスは、我が国においても大正期から昭和初期にかけてある一定の発展を示したが、第二次世界大戦が切迫するにつれて次第にその業務を停止せざるを得ない状態になっていくのである。その後、レファレンス・サービスの活動が行われるのは、第二次世界大戦が終わり民主主義政策のもと教育改革が行われてからである。

4.3. 第二次世界大戦後のレファレンス・サービス

第二次世界大戦後、日本の図書館界は大きく発展した。そして、その発展を特徴づけるものは、開架式の普及と移動図書館の運営開始、レファレンス・サービスの展開であったといわれている。

戦後のレファレンス・サービスの実践に大きな影響を及ぼしたのは、実践面では、1945(昭和20)年以来全国各地に米占領軍が開設したCIE図書館(Civil Information and Education Section)があげられる。ここで実施されたレファレンス・サービスは斬新なサービス様式として我が国の図書館界にとってきわめて優れた手本となった。教育面で影響を与えたのは、1951(昭和26)年の第2回指導者講習会におけるチェニー(F. Cheney)の講義であった。そのチェニーの講義について志智嘉九郎は、チェニーはレファレンスというものが図書館の不可欠のサービスであること、そしてライブラリアンシップの根本をなすものがサービス精神であることを身を以て受講生に示し、全国的にも非常に大きな影響を与えたと評している⁽²⁷⁾。また、志智は、その他に戦後レファレンス・サービスが開始されるようになった契機と要因について、「1950(昭和20)

年に図書館法の制定され、第3条第3号にレファレンス・サービスに関する規定が設けられたこと」,「1953(昭和28)年に日本図書館協会公共図書館部会が全国研究集会を開催したこと」,「1951(昭和26)年以後毎年司書講習が実施されるようになったこと」などをあげている。⁽²⁸⁾以上が、図書館側からみたレファレンス・サービス普及の要因だが、社会的側面からその要因について『神戸市立図書館60年史』は次の3点をあげる。⁽²⁹⁾

- ① 1951年より図書館利用が無料になり、サービス対象が拡大したこと。
- ② 新教育制度の結果、学生、生徒の図書館利用が急増したこと。
- ③ 当時、一般社会人に物事を知ろう調べようとする風潮が高揚してきたこと。

その後、1963(昭和38)年には『中小都市における公共図書館の運営』,1970(昭和45)年には『市民の図書館』が出版され、特に公共図書館におけるレファレンス・サービスの実践に指針的な役割を果たしている。

5. レファレンス・サービスの将来

インターネットの普及に代表される情報環境の変化によりレファレンス・サービスのサービス内容も大きく変わってきた。例えば、オンライン情報サービスやCD-ROMで提供されるデータベースは、レファレンス・サービスの業務内容の変化に大きな影響を与えた。したがって、レファレンス・サービスの将来を考察するにあたり、ネットワーク情報資源の活用は避けて通れない課題であるといえる。

現在、インターネットやCD-ROMなどを用いたデータベースの活用は、レファレンス・サービスに不可欠なものとなっている。従来、冊子体によって提供されていた目録や索引といった二次資料は1980年代に入ると、CD-ROMによって提供されるようになった。当初それらはスタンドアローンで設置されていたが、1990年代になると外部から導入されるデータベースをLAN(Local Area Network)で提供するサービスが行われるようになった。⁽³⁰⁾そして現在では従来の伝統的メディアに加えて、CD-ROMなどの電子形態の資料、ネットワーク情報資源がレファレンス業務に活用されている。ネットワーク情報資源とは「インターネットを基盤とするコンピュータネットワークの利用環境で、ネットワークを介して探索、入手、利用ができる情報・知識のうち、個人または組織が行う知的生産活動の原材料として価値のあるもの」と定義されるものである。⁽³¹⁾この言葉は、近年のインターネットを介した情報流通の爆発的な発展の中、生まれたものであり、特にインターネット上でアクセスできる情報資源という意味合いで用いられることが多い。

インターネットを介した情報提供は、近い将来、従来のオンライン目録や文献検索システム

といった二次資料に留まらず、文献の全文をネットワーク上で提供するものに変化していくだろう。それらは利用者が図書館に足を運ぶことなく、文献の全文や多様な情報サービスを受けることを可能にしたものであり、電子図書館と呼ばれるものである。もちろんすべての図書館が電子図書館に変わるというのではなく、従来の伝統的メディアの提供に電子図書館的サービスが加わるということである。そして電子図書館システムでは全文提供だけではなく、レファレンス・サービスもネットワークを通じて提供されることが求められるようになるだろう。⁽³²⁾

長澤雅男によれば、レファレンス・サービスの業務内容は大きく直接的業務、間接的業務、副次的業務に分けられる。⁽³³⁾ このうち間接的業務とは、情報源の構築、二次資料の作成・提供などであり、主に直接的業務を効率的に行うために様々な資料を準備し、組織化するものである。したがって、従来の冊子体の資料に加えて、オンライン目録や各種の情報検索システムが構築されることになる。副次的業務とは、資料の相互貸借や文献複写業務のことであり、電子図書館では、事実上、これらの業務をその業務の中に含める。そして、直接的業務とは利用案内（指導）と情報（源）提供という二つの機能に基づく業務に大別できるものである。このうちの情報提供は、面接、電話、文書などによって質問の受付を行っていたものをネットワークからの受付もできるようにしなければならない。また、利用指導は利用者からの質問を受け、その回答方法の一つとして行うインフォーマルな場合と、質問を待たないで図書館側が企画して行う場合がある。レファレンス・サービスが従来の伝統的メディアに加えてネットワーク情報資源という新しい情報資源に依存するようになると、新たに便利な機能を得ることができると共に、利用者にとって情報検索がより複雑になることを意味する。よって、今後、レファレンス・サービスの一環として、図書館を含む情報環境を使いこなす技能を教える利用者教育が強く求められるようになるだろう。

6. おわりに

近代図書館の特徴の一つであるレファレンス・サービスの発展について、その生まれた背景と我が国で最初に組織的業務がなされていた大正期の活動を中心に考察した。いうまでもなく、我が国のレファレンス・サービスはアメリカにおける実践、理論に大きな影響を受けて開始されたものである。そして、大正期には現在の生涯学習に近い理念のもとレファレンス・サービスが行われていた。勿論、情報技術の発達した今日と比べるとその業務の内容、範囲は狭いものであった。しかし、レファレンス・サービスとは、何らかの情報要求を持っている利用者に対して図書館員が情報を提供、もしくはその情報入手方法を指導することを目的とする人的サービスであり、かつ、それを直接支援する諸業務である。よって、レファレンス・サービスの業務領域とは、そのレファレンス機能を具現するものであり、レファレンスの基本的機能は共通していても、情報検索の種類や情報源が増えればレファレンス・サービスの業務領域も増え

るといった類のものである。したがって、時代もしくは館種により業務内容が異なるということとは当然といえば当然の事なのである。

これまでは、専門図書館や公共図書館では情報提供サービス、学校図書館や大学図書館などの教育機関に属している図書館では利用指導に重点を置いて業務が選ばれてきた。しかし、各館が生涯学習社会にふさわしい学習基盤の形成に寄与するためには、レファレンス・サービスの業務内容も変化しなければならない。例えば、大学図書館等の教育機関においては、従来、学生の勉強のうちとして、情報提供は最小限に留められ、自分自身で問題解決をするように仕向けてきたが、学校開放や社会人学生の増加等による利用者の多様化に対して直接情報を提供するサービスも求められるようになるだろう。このように、利用者に対する人的援助の本質は変化しないが、その時代の社会的要求に合わせてレファレンス・サービスの多様化、高度化が図られるべきである。

レファレンス・サービスとは、利用者にとって図書館の入口であり、そして出口を意味する図書館サービスの中心部分をなすものである。したがって、我々はいつの時代もその時代の利用者の要求に応えられるレファレンス・サービスを追求していかなければならない。

注

- (1) Green, S. S. "Personal relations between librarians and readers," *American Library Journal*, 1, Oct. 1876, p.74-81.
- (2) 長澤雅男『レファレンスサービス 図書館における情報サービス』丸善 1995年 p.26
- (3) Rothstein, Samuel. "The development of the concept of reference service in American libraries, 1850-1900," *Library quarterly*, vol.23, Jan. 1953, p.2.
- (4) Bishop, W. W. "The theory of reference work," *Bulletin of the American Library Association*, vol.9, July. 1915, p.135.
- (5) Rothstein, Samuel. "The development of reference services," (長沢雅男 監訳『レファレンス・サービスの発達』日本図書館協会 1979年 p.14)
- (6) Green, S. S. *op. cit.*, p.74-81.
- (7) 中林隆明「19世紀アメリカ公共図書館の成立の一側面 -レファレンス・サービス前史」『参考書誌研究』第24号 1982年 p.11
- (8) 中林隆明 前掲論文 p.5-6
- (9) 増田稔「サミュエル・S・グリーンの人的援助理論の研究」『知識の組織化と図書館：もり・きよし先生喜寿記念論文集』1983年 p.233
- (10) Rothstein, Samuel. "The development of reference services," *op. cit.*, p.50-51
- (11) Child, W. B. "Reference work at the Columbia College Library," *Library Journal*, 16, Oct., 1891, p.298.
- (12) Bishop, *op. cit.*, p.134.
- (13) 目賀田種太郎「書籍館ノ事」『監督雑誌』第12号 1876年 (『教育雑誌』第80号 1878年に転載)
- (14) 北原圀彦「明治・大正期におけるレファレンス・ワークの発展」『*Library and Information Science*』no.8, 1970年 p.29-30
- (15) 毛利宮彦「個人と公衆図書館」『図書館雑誌』第29号 1917年 p.39
- (16) 佐藤政孝『東京の近代図書館史』新風舎 p.55-58

- (17) 今澤慈海 (1882～1968) は、1882 (明治15) 年、愛媛県西条市中野に生まれ、1907 (明治40) 年、東京帝国大学哲学倫理学科を卒業と同時に東京市立日比谷図書館に勤務、1913 (大正2) 年同館館長、1915 (大正4) 年館頭として全東京市立図書館を統轄、市立図書館活動の黄金時代を築いた。その後、1934 (昭和9) 年成田中学校校長、1948 (昭和23) 年成田山文化財団理事長兼成田図書館長に就任している。
- (18) 佐藤政孝 前掲書 p.74-75
- (19) 北原罔彦 前掲論文 p.43
- (20) 佐藤政孝 前掲書 p.77-79
- (21) 北原罔彦 前掲論文 p.43
- (22) 今澤慈海「公共図書館の使命と其達成 - 人生に於ける公共図書館の意義 -」『図書館雑誌』第43号 1920年 p.4-5
- (23) 今澤慈海「参考図書の使用法及び図書館に於ける参考事務」『図書館雑誌』第55号 1924年 p.179
- (24) 今澤慈海「公共図書館の使命と其達成 - 人生に於ける公共図書館の意義 -」『図書館雑誌』第43号 1920年 p.2
- (25) 小谷誠一「日比谷図書館に於ける参考事務」『図書館雑誌』第55号 1924年
- (26) 今澤慈海「市民生活の要素としての図書館」『図書館雑誌』第58号 1924年
- (27) 志智嘉九郎『レファレンス・ワーク』(改版) 日本図書館協会 1984年 p.24
- (28) 葉袋秀樹『志智嘉九郎「レファレンス・ワーク」の意義』『現代レファレンス・サービスの諸相』日外アソシエーツ 1993年 p.141-142
- (29) 神戸市立図書館『神戸市立図書館60年史』1971年 p.101
- (30) 根本彰「インターネット時代の公共図書館サービス-米国の状況を中心に-」『ネットワーク情報資源の可能性 (論集・図書館情報学研究の歩み 第15集)』日外アソシエーツ 1996年 p.57
- (31) 『図書館情報学ハンドブック 第2版』丸善 1999年 p.244
- (32) 坂口哲男・杉本重雄・田畑孝一「ネットワークを通じたレファレンスサービス」『大学図書館研究』no.49, 1996年 p.61-62
- (33) 長澤雅男『レファレンスサービス 図書館における情報サービス』丸善 1995年 p.90-97

(わたなべ ゆういつ 教育学研究科生涯教育専攻修士課程修了)
1999年10月15日受理

